

ANALISIS MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. RIAU KARSA PELITA PEKANBARU

By : Elvi

Counsellor I : Dra. Hj. Syofia Achnes, M,Si

Counsellor II : Firdaus Yusrizal, SST, MM Par

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293- Telp/Fax. 0761- 63277

Abstract

This research aims to find out how employee motivation at PT. Riau Karsa Pelita and to find out what factors that affect employee motivation at PT. Riau Karsa Pelita.

This research uses descriptive quantitative methods to find out how employee motivation at PT. Pelita Pekanbaru Riau Karsa. As for the respondents in use are all employees of PT Riau Karsa Pelita is drawn using census methods. While the data collection technique in this study using observation, interviews, and questionnaires. By using a Likert scale as a gauge to determine the length of the short interval that can be used to generate quantitative data.

Based on the research results, PT Riau Karsa Pelita have noticed employee motivation viewed by using the theory of Maslow's hierarchy of needs are: Physiological Needs, Safety Needs, socializing needs, esteem needs and self-actualization needs. According to respondents, the motivation of the employees working at PT Riau Karsa Pelita included in the high category.

Keywords : *motivation, human and needs*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu hal yang penting bagi suatu negara. Berkembangnya sektor pariwisata di suatu negara akan menarik sektor lain untuk berkembang pula karena produk-produknya diperlukan untuk menunjang industry pariwisata, seperti sektor pertanian, peternakan, perkebunan, kerajinan rakyat, peningkatan kesempatan kerja, transportasi, dan lain sebagainya. Mata rantai yang kegiatan yang terkait dengan industry pariwisata tersebut mampu menghasilkan devisa

dan dapat pula digunakan sebagai sarana untuk menyerap tenaga kerja sehingga dapat mengurangi angka pengangguran dan meningkatkan angka kesempatan kerja.

Para pakar ekonomi memperkirakan sektor pariwisata akan menjadi salah satu kegiatan ekonomi yang penting pada abad ke-21. Dalam perekonomian suatu negara, bila dikembangkan secara berencana dan terpadu, peran sektor pariwisata akan melebihi sektor migas (minyak bumi dan gas alam) serta industry lainnya. Dengan demikian sektor pariwisata

akan berfungsi sebagai katalisator pembangunan (*agent of development*) sekaligus akan mempercepat proses pembangunan itu sendiri (Yoeti, : 2008).

Indonesia merupakan salah satu negara yang mulai memperhatikan sektor pariwisata, karena hal tersebut cukup meningkatkan perekonomian bangsa dan negara. Sehingga pariwisata dapat berperan sebagai penghasil devisa negara. Ada banyak hal yang terkait didalamnya, mulai dari perhotelan, transportasi (darat, laut dan udara), restoran, travel agent, objek wisata dan sebagainya.

Salah satunya yang terkait dalam pariwisata adalah biro perjalanan wisata. Usaha ini merupakan salah satu penunjang perkembangan kepariwisataan, selain menjual tiket pesawat, membuat program tour dan sebagainya yang terpenting perusahaan ini mampu memberikan lahan pekerjaan bagi setiap individu yang memiliki skill di bidang pariwisata. Perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa ini memberi peran terhadap pergerakan pariwisata yang nantinya akan berdampak pada aspek ekonomi. Dengan adanya pergerakan wisata, maka ekonomi suatu daerah akan bergerak pula. Namun hal yang terpenting adalah adanya peran dari sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika

tanpa SDM sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.

Potensi sumber daya manusia pada hakikatnya adalah merupakan salah satu modal dasar pembangunan nasional. Namun selama ini masih dirasakan bahwa potensi sumber daya manusia tersebut belum dapat dimanfaatkan secara optimal mengingat sebagian besar daripada angkatan kerja, tingkat keterampilan dan pendidikannya masih rendah. Hal ini berakibat pula terhadap rendahnya pendapatan dan kesejahteraannya, keadaan tersebut sangat besar pengaruhnya terhadap sikap mental staf dilingkungan kerjanya yang berakibat rendahnya hasil kerja dari staf tersebut.

Faktor sumber daya manusia merupakan elemen yang harus diperhatikan perusahaan, terutama bila mengingat bahwa perdagangan bebas telah dimulai, dimana iklim persaingan yang dihadapi sangat berbeda. Hal ini memaksa setiap perusahaan harus dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif dan produktif (Siagian, 1995).

Manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam keberhasilan mengelola perusahaan. Hal ini berarti pemberian motivasi dan pengembangan sumber daya manusia memberikan dorongan besar sehingga visi, misi dan strategi perusahaan dapat tercapai. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan harapan perusahaan, yaitu bisa memberikan peran positif didalam kegiatan perusahaan. Maka staf harus memiliki motivasi kerja yang tinggi. Karena dengan adanya motivasi kerja yang tinggi, diharapkan nantinya akan meningkatkan sebuah disiplin kerja yang tinggi pula.

Motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan

kerja. Manusia memiliki bermacam-macam aktifitas dalam kehidupan sehari-hari. Salah satunya adalah perilaku manusia itu sendiri. Perilaku manusia dapat tercermin dari motivasi mereka, sejalan dengan tujuan perusahaan maka antara motivasi dan permintaan perusahaan harus saling mendukung. Tanpa adanya motivasi dari para karyawan untuk bekerja sama bagi kepentingan perusahaan, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Sebaliknya apabila terdapat motivasi yang tinggi dari para karyawan, maka hal ini merupakan suatu jaminan atas keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya (Gitosudarmo, 2001).

Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mempelajari dan memahami benar apa itu motivasi. Karena motivasi merupakan suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang dalam berperilaku untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Motivasi menjadi penting diperhatikan oleh setiap pimpinan perusahaan. Dan motivasi itu harus diberikan. Hal tersebut adalah untuk memelihara dan meningkatkan kegairahan kerja dan sebagai penghargaan terhadap bawahannya (Hasibuan, 2003). Jika motivasi telah menjadi perhatian didalam perusahaan, maka akan tercipta dampak positif yang nantinya akan menjadi landasan kemajuan suatu perusahaan. Memotivasi itu sangat sulit, karena pimpinan sulit untuk mengetahui kebutuhan (needs) dan keinginan

(wants) yang diperlukan bawahan dari hasil pekerjaannya tersebut.

Manajer dalam memotivasi harus menyadari, bahwa orang akan mau bekerja keras dengan harapan, ia akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan-keinginannya dari hasil pekerjaannya.

Menurut Peterson dan Plowman (Hasibuan, 2003) keinginan-keinginan itu adalah :

1. The desire to live, yaitu keinginan untuk hidup merupakan keinginan utama dari setiap orang. Manusia bekerja untuk dapat makan dan minum untuk dapat melanjutkan hidupnya.
2. The desire for possession, yaitu keinginan untuk memiliki sesuatu merupakan keinginan manusia yang kedua dan ini salah satu sebab mengapa manusia mau bekerja.
3. The desire for power, yaitu keinginan akan kekuasaan. Merupakan keinginan selangkah diatas keinginan untuk memiliki, dan mendorong orang mau bekerja.
4. The desire for recognition, yaitu keinginan akan pengakuan merupakan jenis terakhir dari kebutuhan dan juga mendorong orang untuk bekerja.

Dengan demikian, jelas bahwa setiap pekerja mempunyai motif tertentu dan mengharapkan kepuasan dari hasil pekerjaannya. Dengan mengetahui perilaku manusia, apa sebabnya orang mau bekerja dan kepuasan-kepuasan apa yang dinikmatinya karena bekerja, maka seorang manajer akan lebih mudah memotivasi bawahannya.

Jadi, pimpinan perusahaan harus mempelajari dan mengetahui motivasi

karyawan dalam bekerja. Apabila masing-masing karyawan memiliki motivasi yang baik dalam bekerja, maka target yang ingin dicapai oleh perusahaan dapat terpenuhi dengan baik pula. Dengan kata lain, motivasi yang dimiliki oleh karyawan sangat berperan penting dalam mencapai tujuan perusahaan.

Salah satu biro perjalanan wisata yang bergerak di bidang jasa yang patut diperhatikan di Pekanbaru adalah PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru. Sebagai perusahaan biro perjalanan wisata, biro ini memiliki berbagai macam jenis pelayanan, antara lain : pemesanan paket tur domestic maupun internasional, pemesanan E-Ticket, pemesanan kamar hotel, fasilitas dokumen travel, dan sebagainya. Perusahaan ini selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan, sehingga hubungan antara pihak agent dengan customer dapat terjalin harmonis.

Salah satu bentuk usahanya adalah dengan membuat System Post di bidang pelayanan penjualan E-Ticket. POST (Pelita Online Sistem) yaitu Online Booking untuk perusahaan atau dinas yang menginginkan penghematan, pengontrolan dan kemudahan. System ini beroperasi selama 24 jam dan dapat digunakan para mitra hanya untuk booking tiket. Sedangkan, proses issued tiket hanya bisa dilakukan oleh para staf penjualan E-Ticket. Saat ini mitra usaha PT. Pelita sudah berjumlah sebanyak 95 mitra kerja. Hal ini, membuat PT. Pelita untuk terus tetap bersemangat memberikan pelayanan yang terbaik.

Layanan ini memiliki aktivitas yang relatif kompleks dan rutin dibandingkan jenis layanan lainnya. Layanan yang dimaksud adalah pelayanan di bidang penjualan E-Ticket.

Pada pelayanan ini, PT. Pelita pernah memiliki predikat **BEST GROWT TICKETING AGENT** dari Garuda Indonesia karena peningkatan penjualan tiket setiap bulannya pada tahun 2011 dan juga salah satu travel peringkat 10 besar dari penjualan tiket Lion air terbanyak (sumber : hasil wawancara dengan karyawan accounting PT. Riau Karsa Pelita). Hal ini tidak terlepas dari kinerja para staf.

Sedangkan layanan lainnya seperti penjualan paket tour, fasilitas dokumen travel, rental bus dan sebagainya juga merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian di PT. Pelita. Walaupun layanan ini tidak rutin dilakukan, namun keuntungan penjualan di bagian ini cukup besar bagi pendapatan PT. Pelita. Untuk semua jenis layanan yang tersedia di PT. Pelita, semua staf dituntut untuk memiliki ketelitian yang tinggi serta wawasan yang luas dalam dunia pariwisata demi terciptanya kepuasan pelanggan.

Semua ini tidak terlepas dari adanya peran staf yang sangat memiliki peran penting untuk menjalankan produktivitas perusahaan. Untuk memperoleh pelayanan yang baik, maka dibutuhkan kemampuan karyawan yang sudah memahami teknik-teknik pelayanan prima, baik itu dari segi reservasi, ticketing, maupun bagian tour tidak akan terlepas dari sumber daya manusianya yang melakukan aktifitas tersebut sehingga dalam kegiatan rutin maupun yang tidak rutin yang dilakukan di PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru. Sumber daya manusia akan menentukan suatu perusahaan berhasil atau tidaknya di dalam menjual produk-produk pelayanan yang ada pada PT. Pelita.

Setiap karyawan memiliki tanggung jawab sebagai duta

perusahaan. Apabila karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik, maka akan baik pulalah penilaian atau image yang diberikan pelanggan terhadap perusahaan. Peranan karyawan sangat berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, untuk itu motivasi sangat diperlukan dalam melakukan setiap pekerjaan, dengan motivasi tersebut diharapkan akan dapat membangkitkan semangat dan kegairahan karyawan dalam bekerja. Karena semua karyawan pada intinya merupakan aset yang terpenting bagi perusahaan.

Maka penting bagi perusahaan untuk memperhatikan motivasi kerja dari para karyawan, karena pada dasarnya karyawan adalah aset perusahaan dan alat untuk mencapai tujuan dari sebuah perusahaan. Untuk itu pimpinan perusahaan harus memberikan suatu motivasi kepada semua karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, baik itu motivasi internal yang datang dari dalam diri manusia maupun motivasi eksternal dalam bekerja. Apabila motivasi itu sudah terpenuhi, maka dengan sendirinya staf akan memberikan kinerja yang terbaik dan mengeluarkan segala kemampuan atau keahlian yang dimilikinya.

Apabila seseorang mendambakan sesuatu, maka itu berarti bahwa ia memiliki suatu harapan, dan dengan demikian ia akan termotivasi untuk melakukan tindakan kearah pencapaian harapan tersebut. Dan jika harapannya terpenuhi, maka ia akan merasa puas. Kepuasan pelanggan dari PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru ini tidak terlepas dari mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak agent. Maka, setiap karyawan harus mampu

memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

Dan para karyawan dituntut untuk memiliki motivasi yang tinggi. Karena pelayanan yang baik akan membutuhkan motivasi yang baik pula. Motivasi menjadi penting dibahas, karena dengan staf hanya sebanyak 10 orang, terbagi untuk bagian kantor pusat dan cabang dengan berbagai macam jenis pelayanan (pemesanan paket tur domestic maupun internasional, pemesanan E-Ticket, pemesanan kamar hotel, fasilitas dokumen travel, dan sebagainya), serta ditambahnya dengan system pelayanan post 24 jam. Sehingga perlu diperhatikan adalah motivasi dari para karyawan yang ada.

Perusahaan perlu memperhatikan motivasi kerja kepada semua karyawan. Jika motivasi kerja karyawan rendah, maka akan berdampak negative terhadap perusahaan itu sendiri. Sebaliknya, jika motivasi kerja staf tinggi maka akan berdampak positif bagi perusahaan itu sendiri. Namun pada dasarnya, pihak perusahaanlah yang wajib memberikan motivasi yang baik kepada karyawan. Ini dikarenakan karyawan membutuhkan motivator dari berbagai aspek.

Begitu pentingnya motivasi, maka pimpinan dituntut untuk peka terhadap kepentingan karyawannya. Disini pendekatan bukan hanya terhadap karyawan tetapi juga terhadap keluarga dan lingkungannya. Sehingga pimpinan tahu apa yang menyebabkan karyawan termotivasi dalam bekerja. Jadi motivasi merupakan salah satu faktor penentu dalam mencapai kepuasan kerja.

Berdasarkan alasan di atas dan juga pentingnya untuk mengetahui motivasi staf agar tercapainya tujuan

perusahaan yang diinginkan. Untuk itulah dalam kesempatan ini penulis merasa tertarik mengambil penelitian dengan mengangkat judul “MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. RIAU KARSA PELITA PEKANBARU”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka untuk mempermudah dalam pembahasan maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru?

3. Batasan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi staf bekerja pada PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru dilihat dari teori hierarki kebutuhan Abraham Maslow yaitu : kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan hubungan sosial, kebutuhan harga diri dan aktualisasi diri.

1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan pada PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan pada PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru

TINJAUAN TEORI

Menurut Abraham H. Maslow dalam Need Hierarchy Theory atau teori kebutuhannya menyatakan bahwa manusia dimotivasi untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang

melekat pada diri setiap manusia yang cenderung bersifat bawaan. Teori ini merupakan kelanjutan dari teori Human Science Theory Elton Mayo (1880-1949) yang menyatakan bahwa kebutuhan dan kepuasan seseorang itu jamak yaitu kebutuhan biologis dan psikologis berupa material dan nonmaterial. Menurut Abraham Maslow, kebutuhan yang dimiliki manusia dapat dikelompokkan ke dalam lima kelompok kebutuhan, yaitu :

a. Kebutuhan fisiologis

Menurut Maslow, kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan untuk mempertahankan hidup, oleh sebab itu sangat pokok. Kebutuhan ini meliputi kebutuhan – kebutuhan yang sangat vital bagi manusia, yakni : sandang, pangan dan papan (pakaian, makanan dan perumahan). Apabila kebutuhan ini secara relatif terpenuhi, maka kebutuhan yang lain seperti rasa aman, kebutuhan untuk diakui oleh orang lain akan menyusul untuk dipenuhi. Orang tidak akan termotivasi untuk pengembangan dirinya, apabila motif dasarnya, misalnya makanan bagi keluarganya saja masih belum cukup.

b. Kebutuhan rasa aman

Kebutuhan rasa aman mempunyai bentangan yang sangat luas, mulai dari rasa ancaman dari alam, misalnya hujan, rasa aman dari orang jahat atau pencuri, rasa aman dari masalah kesehatan atau bebas dari penyakit, sampai dengan rasa aman dari ancaman dikeluarkan dari pekerjaan. Kebutuhan akan keamanan ini bukan saja keamanan fisik, tetapi juga keamanan secara psikologis, misalnya bebas dari tekanan atau intimidasi dari pihak lain. Oleh sebab itu, dalam konteks pekerjaan, seorang karyawan disamping memerlukan pemenuhan

kebutuhan fisiologis (makanan dan pakaian) yang diterima melalui gajinya, ia juga memerlukan jaminan keamanan atau perlindungan kesehatan dengan asuransi, dan jaminan kesejahteraan apabila ia sudah pension atau mengalami putus hubungan kerja, dan sebagainya.

c. Kebutuhan sosialisasi atau afiliasi dengan orang lain

Kebutuhan untuk berafiliasi atau bersosialisasi dengan orang lain dapat diwujudkan melalui keikutsertaan seseorang dalam suatu organisasi atau perkumpulan – perkumpulan tertentu. Manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial, yang selalu ingin berkelompok atau bersosialisasi dengan orang lain. Kebutuhan berafiliasi dengan orang lain pada prinsipnya agar dirinya itu diterima dan disayangi oleh orang lain sebagai anggota kelompoknya. Seorang karyawan yang telah melewati pemenuhan kebutuhan fisiologisnya dan kebutuhan akan keamanannya, maka karyawan ini dapat meningkatkan kebutuhan akan afiliasi dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat direalisasikan dengan masuknya karyawan tersebut dalam berbagai organisasi atau perkumpulan – perkumpulan, misalnya menjadi anggota organisasi massa atau organisasi politik, anggota perkumpulan atau klub olahraga.

d. Kebutuhan akan penghargaan

Setelah ketiga kebutuhan (fisiologis, rasa aman, dan afiliasi) tersebut terpenuhi maka kebutuhan berikutnya, yakni kebutuhan penghargaan (esteem needs) akan muncul. Kebutuhan penghargaan ini adalah kebutuhan “prestise”, dan kebutuhan ini bukan monopoli bagi pejabat atau pimpinan perusahaan saja.

Orang serendah apapun jabatannya, setelah ketiga kebutuhan tersebut terpenuhi, maka kebutuhan penghargaan atau prsetasi ini muncul atau ingin dipenuhi. Hal ini disebabkan karena kebutuhan untuk dihargai itu adalah merupakan kebutuhan semua orang terlepas dari kedudukan atau jabatannya. Dalam mewujudkan kebutuhan penghargaan ini bukan semata-mata pemberian dari pihak lain, tetapi harus dibuktikan dari kemampuan atau prestasi yang dicapainya. Untuk itu sistem pemberian penghargaan (reward) di organisasi-organisasi kerja perlu dikembangkan, tetapi bukan didasarkan pada “lama kerja” atau model “arisan”, tetapi harus didasarkan pada sistem kompetisi prestasi kerja.

e. Kebutuhan aktualisasi diri

Apabila seseorang telah melewati atau terpenuhi keempat kebutuhan yang pertama, maka kebutuhan tingkat akhir (kelima) akan muncul, yakni kebutuhan aktualisasi diri. Kebutuhan aktualisasi diri ini menurut Maslow merupakan kebutuhan untuk mengembangkan potensi diri secara maksimal. Misalnya seorang perawat, berusaha bagaimana supaya ia menjadi “perawat teladan” di wilayahnya, kemudian meningkat menjadi “perawat teladan” di seluruh Indonesia.

Kebutuhan aktualisasi diri ini adalah merupakan realisasi diri secara lengkap dan penuh. Pemenuhan kebutuhan aktualisasi diri ini antara seorang yang satu dengan yang lain akan berbeda. Program pendidikan jangka panjang bergelar dan pelatihan (pendidikan jangka pendek) di dalam suatu institusi atau perusahaan adalah merupakan bentuk pemenuhan

kebutuhan aktualisasi diri bagi karyawannya.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor pusat penjualan PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru pada seluruh karyawan di PT. Riau Karsa Pelita yang beralamat di Jalan Kayu Manis No. 11 A, telepon (0761) 839315, Kecamatan Tampan, Pekanbaru Riau.

2 Waktu penelitian

Penulis membutuhkan waktu diperkirakan dari bulan Agustus – Desember 2013. Semua itu mencakup hal observasi lapangan, proses pengumpulan data, pengolahan dan penyuntingan data.

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Riau Karsa Pelita pekanbaru yaitu sebanyak 10 orang. Karena jumlah populasi hanya berjumlah 10 orang, maka semuanya disebut sebagai responden.

Penelitian yang meneliti seluruh populasi yang diteliti disebut penelitian populasi atau sensus (Arikunto, 1996 : 116). Penelitian jenis ini hanya dapat dilakukan pada jenis populasi yang jumlahnya terhingga, dan subjeknya tidak terlalu banyak.

3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

- a. Angket atau *questionnaire* merupakan alat penelitian berupa daftar pertanyaan untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden. Keterangan yang diinginkan terkandung dalam pikiran, perasaan, sikap atau kelakuan manusiayang dapat dipancing melalui angket (Nasution, 1981).
- b. *Interview* atau wawancara cara pengumpulan data dengan langsung mengadakan tanya jawab kepada seluruh karyawan di PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru.
- c. Observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi. Kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah merupakan bagian daripada kegiatan pengamatan (Nurkencana dan Sumartana, 1986 : 46).
- d. Dokumentasi merupakan pengumpulan data melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh PT. Riau Karsa Pelita.

e. Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala (Ukuran)	Teknik Pengumpulan Data
Motivasi kerja	a. Kebutuhan Fisiologis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan makan & minum dapat terpenuhi 2. Kebutuhan pakaian dapat terpenuhi 3. Kebutuhan rumah atau tempat istirahat dapat terpenuhi 4. Udara yang bersih untuk bernafas 5. Waktu untuk makan siang 	Likert	Kuisisioner dan wawancara
	b. Kebutuhan rasa aman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi kerja aman 2. Mendapatkan asuransi sebagai jaminan keselamatan kerja 		
	c. Kebutuhan Sosialisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perasaan diterima oleh orang lain di lingkungan kerja 2. Perasaan dihormati orang lain 3. Perasaan diikutsertakan dalam kegiatan perusahaan 		
	d. Kebutuhan penghargaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Frekuensi pujian dari atasan 2. Percaya diri dengan kemampuan 3. Pengakuan dari orang lain 		
	e. Kebutuhan Aktualisasi diri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan kesempatan untuk pengembangan diri 2. Kepuasan dalam penggunaan potensi diri 		

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Umum Dan Identitas Responden

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
2. Profil Responden Berdasarkan Umur
3. Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan
4. Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja

Hasil Rekapitulasi Keseluruhan Tanggapan Responden Terhadap Motivasi Kerja

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi tanggapan responden pada tabel diatas, kelima komponen sub variabel faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan pada PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru meliputi :

1. Fisiologis yang meliputi kebutuhan akan makan dan minum dapat terpenuhi, kebutuhan akan pakaian dapat terpenuhi, kebutuhan akan rumah atau tempat tinggal dapat terpenuhi, udara yang bersih untuk bernafas serta waktu untuk makan siang. Komponen ini memperoleh nilai akumulatif sebesar 191 dan berada pada rentang nilai 178 – 250 dengan kriteria nilai *tinggi*. Maka dapat dikatakan bahwa kebutuhan fisiologis karyawan pada PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru dapat terpenuhi dengan baik. Dan dapat dilihat dari hasil perolehan berdasarkan fakta lapangan terhadap persentase harapan, dan yang terpenuhi sebesar 76,4%.
2. Rasa aman yang meliputi kondisi kerja aman dan mendapatkan asuransi sebagai

jaminan keselamatan kerja memperoleh nilai akumulatif sebesar 67 dan berada pada rentang nilai 47 – 73 dengan kriteria nilai *sedang*. Maka dapat dikatakan bahwa kebutuhan rasa aman karyawan pada PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru dapat terpenuhi dengan cukup baik. Dan dapat dilihat dari hasil perolehan berdasarkan fakta lapangan terhadap persentase harapan, dan yang terpenuhi hanya 67%.

3. Sosialisasi yang meliputi perasaan diterima oleh orang lain di lingkungan kerja, perasaan dihormati orang lain dan perasaan diikutsertakan dalam kegiatan perusahaan memperoleh nilai akumulatif sebesar 122 dan berada pada rentang nilai 111 – 150 dengan kriteria nilai *tinggi*. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara karyawan dan sesama karyawan pada perusahaan sudah berjalan sangat baik. Dengan terpenuhinya kebutuhan sosial, maka akan membuat setiap karyawan merasa senang dan betah untuk bekerja dan ini akan berdampak baik pada produktivitas perusahaan. Dan dapat dilihat dari hasil perolehan berdasarkan fakta lapangan terhadap persentase harapan, dan yang terpenuhi hanya 81,3%.
4. Penghargaan yang meliputi frekuensi pujian dari atasan, percaya diri dengan kemampuan dan pengakuan dari orang lain memperoleh nilai akumulatif sebesar 119 dan berada pada rentang nilai 111 – 150 dengan kriteria nilai *tinggi*. Dengan

terpenuhinya kebutuhan harga diri karyawan, maka akan membuat setiap staf merasa dihargai keberadaannya dan diakui dengan baik dan ini akan berdampak baik pada produktivitas perusahaan. Dan dapat dilihat dari hasil perolehan berdasarkan fakta lapangan terhadap persentase harapan, dan yang terpenuhi hanya 79,3%.

5. Aktualisasi diri yang meliputi mendapatkan kesempatan untuk pengembangan diri serta kepuasan akan penggunaan potensi diri memperoleh nilai akumulatif sebesar 83 dan berada pada rentang nilai 74 – 100 dengan kriteria nilai *tinggi*. Dari nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa staf merasa puas atas kesempatannya dalam pengembangan diri dalam hal kemampuannya untuk bekerja. Dengan adanya wadah atau sarana untuk pengembangan diri yang mereka dapatkan baik itu melalui diskusi, seminar maupun pelatihan, maka masing-masing karyawan akan dapat memberikan kinerja yang lebih baik. Dan dapat dilihat dari hasil perolehan berdasarkan fakta lapangan terhadap persentase harapan, dan yang terpenuhi hanya 83%.

Secara keseluruhan komponen mempunyai 15 item pernyataan berupa kuesioner diperoleh hasil tanggapan dari responden sesuai rata-rata nilai masing-masing, jumlah total seluruh rata-rata penilaian memiliki nilai 582 dan berada pada rentang nilai 551 – 750 dengan kriteria nilai *tinggi*. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan pada PT. Riau Karsa Pelita

Pekanbaru sudah sangat baik atau tinggi motivasinya dalam bekerja. Dan dapat dilihat bahwa faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap tingkat motivasi kerja para karyawan. Dan dapat dilihat dari hasil perolehan berdasarkan fakta lapangan terhadap persentase harapan, dan yang terpenuhi sebesar 77,6%.

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan

Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan pada PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru yaitu :

a. Faktor dalam diri manusia (faktor intern)

1. Tingkat pendidikan

Pada hakekatnya fungsi pendidikan adalah untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia. Karyawan sebagai subjek dalam perusahaan, memiliki potensi dan keinginan untuk terus maju guna mendapatkan prestasi kerja. Kemampuan dan kesungguhan karyawan merespon pengetahuan nilai dan keterampilan mempunyai andil yang besar dalam keberhasilan perusahaan.

Tingkat pendidikan menentukan sikap dan tindakan seseorang dalam melakukan kegiatan yang dijalani. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin cepat seseorang mengerti atau memahami suatu kondisi dan pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya.

Oleh karena itu, tingkat pendidikan yang dilalui seseorang amat mempengaruhi motivasi kerja yang bersangkutan. Seorang karyawan yang mempunyai pendidikan tinggi biasanya akan lebih mudah termotivasi karena ia

sudah mempunyai pengetahuan dan wawasan yang lebih luas dibandingkan dengan karyawan yang berpendidikan rendah.

2. Pengalaman

Faktor lamanya bekerja seseorang juga mempengaruhi perusahaan dalam penetapan pembayaran gaji dan kompensasi yang diberikan kepadanya. Selain dari faktor lamanya bekerja juga akan mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menangani masalah pekerjaan yang dilakukannya, semakin lama ia bekerja tentu ia semakin mahir dalam menangani pekerjaannya.

Ketika seseorang tinggal lama dalam suatu organisasi mereka cenderung membentuk kedekatannya dengan tempat, rekan kerja, pelanggan, dan hal-hal lainnya. Hal tersebut membuat mereka menjadi enggan untuk meninggalkan organisasi untuk bergabung dengan organisasi lainnya. Keterlibatan dan loyalitas mereka kepada organisasi menyebabkan mereka kurang mempunyai keinginan untuk keluar, oleh karena itu komitmen organisasi karyawan yang belum lama bekerja pada organisasi cenderung lebih rendah.

b. Faktor yang timbul dari luar diri manusia (faktor eksternal)

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan tersebut. Kepemimpinan yang dimaksud adalah kemampuan seorang pemimpin dalam memimpin PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru dalam mencapai tujuan perusahaan dengan cara memiliki hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan, komunikasi

yang lancar antara atasan dan bawahan serta sikap perhatian atasan terhadap bawahan.

Apabila karyawan merasakan kepemimpinan yang baik saat bekerja di perusahaan tersebut, tentunya karyawan akan merasa betah untuk bekerja lama pada perusahaan tersebut. Begitu pula sebaliknya, apabila karyawan sudah mendapatkan kepemimpinan yang tidak baik pada saat bekerja pada perusahaan tersebut, maka kemungkinan karyawan tersebut betah bekerja itu akan sangat kecil.

2. Gaji

Gaji merupakan pemberian pembayaran financial kepada karyawan sebagai balas jasa untuk pekerjaan yang dilaksanakan dan sebagai motivasi pelaksanaan kegiatan diwaktu yang akan datang pada PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru.

Jika jumlah gaji yang diterima tidak sesuai dengan harapan dari pekerja atau karyawan, maka akan berpengaruh buruk terhadap kinerja. Hal tersebut tentu akan menyebabkan kerugian pada perusahaan apabila kinerja dan motivasi dari karyawan menurun. Sementara apabila gaji telah sesuai dengan kebutuhan karyawan, maka motivasi untuk bekerja akan lebih tinggi. Sehingga dampaknya pun akan terasa positif bagi perusahaan tersebut.

Dengan pemberian gaji yang sesuai dengan kinerja karyawan, para karyawan akan betah atau bertahan bekerja pada perusahaan tersebut. Hal ini berarti mencegah keluarnya karyawan dari perusahaan tersebut untuk mencari pekerjaan yang lebih baik.

3. Pengakuan

Pengakuan atau rekognasi merupakan penghargaan dari pimpinan terhadap karyawan merupakan salah satu dorongan semangat kerja. Penghargaan atau rekognasi dalam yang diberikan oleh pihak PT. Riau Karsa Pelita bukan hanya dalam bentuk materi saja, tetapi juga dalam bentuk non materi seperti pujian secara lisan serta melakukan liburan bersama dengan pimpinan dan bawahan.

Rekognasi dalam bentuk penghargaan terhadap karyawan dapat menimbulkan perasaan betapa pentingnya karyawan tersebut bagi organisasi (sense of importance). Di samping itu, pengakuan atau penghargaan yang diberikan kepada karyawan dapat menimbulkan “rasa berhasil” bagi yang bersangkutan (sense of achievement). Pengaruh-pengaruh pemberian pengakuan dalam bentuk penghargaan-penghargaan tersebut selanjutnya akan meningkatkan motivasi kerja karyawan.

4. Kondisi kerja yang menyenangkan

Tempat bekerja atau PT. Riau Karsa Pelita merupakan rumah kedua bagi para karyawan, setelah rumah mereka sendiri. Kondisi kerja yang menyenangkan akan memotivasi para karyawan untuk bekerja pada perusahaan tersebut. Dengan memberikan penerangan atau pencahayaan dalam lingkungan kerja yang cukup, memperhatikan udara yang bersih, lingkungan kerja yang lebih dingin dengan melengkapinya dengan AC atau air condition.

Apabila karyawan merasakan kondisi kerja yang menyenangkan, tentunya karyawan akan merasa nyaman untuk bekerja dan fokus dalam bekerja

sehingga dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih lama pada perusahaan tersebut

PENUTUP

1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bahwa secara keseluruhan tingkat motivasi kerja karyawan pada PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru termasuk dalam kategori tinggi, Yaitu dengan nilai sebesar 582. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah memperhatikan motivasi kerja karyawan dalam bekerja. Dan dapat dilihat dari hasil perolehan berdasarkan fakta lapangan terhadap persentase harapan, dan yang terpenuhi sebesar 77,6%.
2. Bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan pada PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru adalah kepemimpinan yang mereka rasakan pada saat bekerja, sistem pemberian gaji atau upah yang dapat memenuhi kebutuhan, pengakuan yang baik dari perusahaan, tingkat pendidikan serta kondisi kerja yang menyenangkan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan pada PT. Riau Karsa Pelita Pekanbaru.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang diperoleh, meskipun motivasi kerja karyawan sudah tergolong tinggi, namun ada hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan di masa mendatang, yaitu agar dapat menaikkan lagi pendapatan atau gaji karyawan sehingga dapat memenuhi kebutuhan untuk tempat

tinggal atau rumah dengan cara memberikan uang tambahan di luar gaji, lalu tetap menjaga hubungan sosial yang baik agar selalu harmonis dengan cara memberikan hiburan berupa permainan yang menggunakan kekompakkan serta kerja sama tim dan menyediakan security sebagai penjaga keamanan, sehingga tidak menimbulkan kecemasan maupun rasa was-was pada saat karyawan bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiyono, amirullahharis. 2004. *Pengantar manajemen*. Yogyakarta : Graha ilmu
- Hasan, M. iqbal. 2001. *Pokok – pokok materi statistic 1 :Statistik Deskriptif*. Jakarta :Bumiaksara
- Hasibuan, malayu. 2003. *Organisasi dan motivasi*. Jakarta : Bumi aksara
- Kountur, ronny. 2009. *Metode penelitian untuk penulisan sripsi dan tesis*. Jakarta : PPM
- Mangkunegara, anwar prabu. 2009. *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika aditama
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Prasetyo, bambang dan Jannah, L.M. 2005. *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Riduwan, M. 2011. *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Rosidah, Ambar Teguh Sulistyani. 2009. *Manajemen sumber daya manusia : Konsep, teori dan pengembangan dalam konteks organisasi public*, Yogyakarta : Graha ilmu
- Samsudin, H. sadili. 2005. *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung : Pustaka setia
- Siagian. 1995. *Dasar-dasar motivasi*. Jakarta :Bumiaksara
- Shaleh, abdulrahman. 2004. *Psikologi :Suatu pengantar dalam perspektif islam*. Jakarta :Prenada media group
- Solihin, ismail. 2010. *Pengantar manajemen*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. 2003. *Metodologi penelitian administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, danang.2013. *Metode dan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : CAPS